Commissariat aux langues officielles

Rapport sur le rendement pour la période se terminant le 31 mars 2009

L'honorable Josée Verner
Présidente du Conseil privé de la Reine pour le Canada

Table des matières

Message du commissaire aux langues officielles **1**

Section I : Survol **3**

1.1 Renseignements sommaires 3
1.2 Sommaire du rendement 5

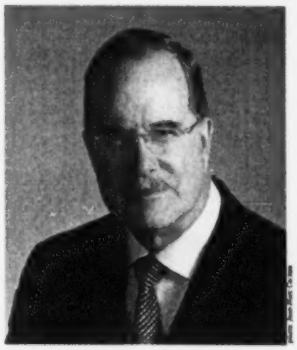
Section II : Analyse des activités de programme **13**

2.1 Résultat stratégique 13
2.2 1re activité de programme : Protection par l'assurance de la conformité 13
2.3 2e activité de programme : Promotion par la politique et les communications 18
2.4 3e activité de programme : Services internes 24

Section III : Renseignements supplémentaires **29**

3.1 Principales données financières 29
3.2 Liste des tableaux supplémentaires 32
3.3 Autres sujets d'intérêt 33

Message du commissaire aux langues officielles



J'ai le plaisir de vous présenter le Rapport sur le rendement du Commissariat aux langues officielles (le Commissariat) pour l'exercice financier se terminant le 31 mars 2009.

Une réalisation notable en 2008-2009 a été le renouvellement de mon rôle d'ombudsman, qui repose sur deux principes : un processus plus efficace de résolution des plaintes en vue d'atteindre des résultats durables et la prévention des problèmes qui mènent à ces plaintes.

Le Commissariat est de plus en plus proactif dans ses interventions, en raison, principalement, de sa préoccupation constante à l'égard des enjeux systémiques au respect total de la *Loi sur les langues officielles* (la *Loi*). À titre d'exemple d'intervention préventive est mon étude publiée en décembre 2008, intitulée *Vancouver 2010, une occasion en or : Viser un modèle canadien de la dualité linguistique dans le sport international.* Dans ce rapport, j'ai formulé des recommandations à l'intention du Comité d'organisation des Jeux olympiques et paralympiques d'hiver de 2010 à Vancouver pour assurer une prestation adéquate des services durant l'événement. Le Commissariat a également mené une campagne de sensibilisation aux langues officielles auprès de plus de 20 institutions fédérales qui assumeront un rôle important dans le cadre des Jeux de 2010. La campagne visait à sensibiliser davantage les responsables à l'importance d'intégrer les langues officielles dans la planification des initiatives pour 2010, aussi bien en ce qui concerne les services au public que la promotion des deux langues officielles.

Le personnel du Commissariat a mené des vérifications et des études tout au long de l'année, qui ont fourni au Parlement des renseignements fiables, pour faire en sorte que ses membres puissent s'acquitter de leur important rôle, qui consiste à demander des comptes au gouvernement fédéral quant à ses responsabilités à l'égard du statut d'égalité du français et de l'anglais au Canada. Dans mon rapport annuel 2007-2008 et ses sept recommandations, j'indiquais au Parlement, à la population canadienne et aux responsables gouvernementaux les secteurs où des changements sont essentiels pour assurer l'égalité du français et de l'anglais au Canada.

Puisque l'année 2009 marque le 40^{e} anniversaire de la *Loi,* le moment ne pouvait être mieux choisi pour mettre en lumière une décision historique de la Cour suprême du Canada, à laquelle je suis associé en tant que coappelant en 2008-2009. En effet, l'égalité linguistique a réalisé des progrès importants à la suite de la décision de la Cour dans l'arrêt *DesRochers c. Canada (Industrie),* 2009 CSC 8, qui passera à l'histoire comme la première affaire dans le cadre de laquelle la Cour suprême a interprété la nature et la portée des obligations linguistiques dans les communications avec le public et la prestation des services en vertu de la partie IV de la *Loi.* Cet arrêt restera une référence et un important outil d'interprétation au regard du niveau de respect par les institutions fédérales.

Pour que la dualité linguistique reste une priorité au Canada, le Commissariat a continué de surveiller les mesures adoptées par le gouvernement dans le cadre de la *Feuille de route pour la dualité linguistique canadienne 2008-2013 : Agir pour l'avenir*, qui a été présentée en juin 2008.

Le Commissariat a participé à de nombreuses activités pour sensibiliser davantage les Canadiens et les Canadiennes aux valeurs de la dualité linguistique et à l'importance du rôle joué par les communautés de langue officielle en situation minoritaire partout au pays. Par exemple, le Commissariat a participé à la promotion des deux langues officielles dans le cadre des célébrations du 400e anniversaire de la fondation de la ville de Québec.

Enfin, le Commissariat a continué à investir dans la gestion organisationnelle, c'est-à-dire à définir les modalités d'une infrastructure informatique adéquate, qui est essentielle à l'exécution des programmes, à la reddition de comptes au Parlement et à l'intégration interne des décisions et de la planification.

Graham Fraser

Section I : Survol

1.1 Renseignements sommaires

Raison d'être

Le mandat du commissaire aux langues officielles est de promouvoir la *Loi sur les langues officielles* et de veiller à sa mise en œuvre intégrale, de protéger les droits linguistiques des Canadiens et des Canadiennes et de promouvoir la dualité linguistique et le bilinguisme au Canada.

Responsabilités

Le mandat du commissaire aux langues officielles lui est conféré par l'article 56 de la *Loi sur les langues officielles*. Il lui incombe de :

> prendre, dans le cadre de sa compétence, toutes les mesures visant à assurer la reconnaissance du statut de chacune des langues officielles et à faire respecter l'esprit de la présente loi et l'intention du législateur en ce qui touche l'administration des affaires des institutions fédérales, et notamment la promotion du français et de l'anglais dans la société canadienne.

Le commissaire a donc pour mandat de prendre, dans le cadre de sa compétence, toutes les mesures nécessaires à la réalisation des trois grands objectifs de la *Loi sur les langues officielles*, soit :

- l'égalité du français et de l'anglais au sein du Parlement, du gouvernement du Canada, de l'administration fédérale et des institutions assujetties à la *Loi*;
- le maintien et l'épanouissement des communautés de langue officielle au Canada;
- l'égalité du français et de l'anglais dans la société canadienne.

Le commissaire aux langues officielles est nommé par commission sous le grand sceau, après approbation par résolution du Sénat et de la Chambre des communes, pour un mandat de sept ans. Il relève directement du Parlement.

Dans ce contexte, le Commissariat a un mandat distinct en vertu de la *Loi sur les langues officielles*. Chaque institution fédérale est responsable de la mise en œuvre de la *Loi* selon son champ de compétence. En outre, les entités fédérales suivantes ont des responsabilités précises en matière de langues officielles (pour obtenir une description de leurs rôles respectifs, veuillez consulter le site Web du Commissariat à www.ocol-clo.gc.ca/html/mission_f.php :

- Secrétariat du Conseil du Trésor;
- Ministère du Patrimoine canadien;
- Ministère de la Justice;
- Commission de la fonction publique du Canada;

- École de la fonction publique du Canada;
- Comités permanents des langues officielles de la Chambre des communes et du Sénat.

Résultat stratégique et architecture des activités de programme

Afin d'accomplir son mandat efficacement, le Commissariat s'efforce d'atteindre son résultat stratégique unique grâce à la progression constante des trois activités de programme (deux activités opérationnelles et une activité de gestion) comme suit :

<table>
<tr><td>Résultat stratégique</td><td colspan="2">Les droits des Canadiennes et des Canadiens en vertu de la Loi sur les langues officielles sont protégés et les institutions fédérales et les autres organismes assujettis à la Loi respectent ces droits, et la dualité linguistique est favorisée dans la société canadienne.</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Activité de programme</td><td>1. Protection par l'assurance de la conformité</td><td>2. Promotion par la politique et les communications</td></tr>
<tr><td colspan="2">3. Services internes</td></tr>
<tr><td>Sous-activité[1]</td><td colspan="2">3.1 Gouvernance et soutien de gestion
3.2 Services de gestion des ressources</td></tr>
</table>

Intégration de l'architecture des activités de programme

Le Commissariat a révisé le libellé de son résultat stratégique et de ses activités de programme avec l'approbation du Conseil du Trésor en avril 2008. La structure de l'architecture des activités de programme (AAP) demeure inchangée, avec un résultat stratégique unique et des activités de programme qui en résultent. L'AAP ainsi révisée ne comprend aucune redistribution des ressources financières. Les descriptions des activités de programme ont été légèrement modifiées, comme on peut le voir à la section II du présent rapport. On a ajouté à l'AAP du Commissariat une activité de programme distincte pour les Services internes suivant le profil révisé pour toutes les institutions fédérales depuis le mois de juillet 2008.

[1] La troisième sous-activité liée aux services internes des petits organismes, à savoir les « Services de gestion des biens », ne concernait pas vraiment les activités du Commissariat. Par conséquent, elle n'est pas comprise dans l'AAP.

Ancienne AAP intégrée au Rapport sur les plans et les priorités de 2008-2009	AAP révisée intégrée au Rapport sur les plans et les priorités de 2009-2010
Résultat stratégique : Conformité à la *Loi sur les langues officielles* et respect de celle-ci par les institutions fédérales et les autres organismes assujettis à la *Loi*.	Résultat stratégique : Les droits des Canadiennes et des Canadiens en vertu de la *Loi sur les langues officielles* sont protégés et les institutions fédérales et les autres organismes assujettis à la *Loi* respectent ces droits, et la dualité linguistique est favorisée dans la société canadienne.
1re activité de programme : Assurance de la conformité	1re activité de programme : Protection par l'assurance de la conformité
2e activité de programme : Politique et communications	2e activité de programme : Promotion par la politique et les communications
	3e activité de programme : Services internes

Conformité de l'architecture des activités de programme aux résultats obtenus par le gouvernement du Canada

Le commissaire aux langues officielles est un haut fonctionnaire du Parlement qui rend directement compte de ses activités au Parlement. Il est, de ce fait, indépendant du gouvernement.

1.2 Sommaire du rendement

Le tableau suivant fait état des ressources financières et humaines gérées par le Commissariat en 2008-2009.

Ressources financières et humaines

Ressources financières en 2008-2009 (en milliers de dollars)		
Dépenses prévues	**Total des autorisations**	**Dépenses réelles**
19 906	22 040	21 167
Ressources humaines en 2008-2009 (ETP*)		
Prévues	**Réelles**	**Écart**
177,5	155,3	22,2

* Équivalents temps plein

Le Parlement a affecté au Commissariat 22 millions de dollars au titre des autorisations totales, soit 19,9 millions de dollars pour le Budget principal des dépenses (Dépenses prévues) et 2,1 millions de dollars pour le Budget supplémentaire des dépenses, principalement pour le renouvellement des conventions collectives et le versement des indemnités de départ. Pour

s'acquitter de son mandat, le Commissariat a dépensé 21,2 millions de dollars, soit 0,8 million de dollars de moins que le montant des autorisations totales.

Les ETP prévus reflètent les autorisations totales du Commissariat affectées aux ressources humaines, dont les détails se retrouvent à la section II de ce rapport. L'écart en ETP est principalement attribuable au réaménagement des activités de programme de l'assurance de la conformité et aux défis continus liés au recrutement de personnel, contribuant à des retards dans la dotation.

Des renseignements supplémentaires sont disponibles dans la section 3.1 de ce rapport (Principales données financières).

Contribution des objectifs stratégiques au résultat stratégique

Le Rapport sur les Plans et les Priorités (RPP) 2008-2009 décrivait les quatre objectifs stratégiques visés par le Commissariat, tels qu'ils sont énoncés dans son plan stratégique 2008-2011. Le Rapport sur le rendement 2008-2009 décrit le rendement du Commissariat en fonction des principaux engagements pris dans le cadre des quatre objectifs stratégiques. La Section II de ce rapport, « Analyse des activités de programme », fait état des réalisations dans le cadre de l'AAP.

Le tableau suivant présente, pour chacun des quatre objectifs stratégiques, les principaux engagements pris dans le RPP 2008-2009, un résumé de haut niveau du rendement réel et une auto-évaluation de l'état du rendement fondée sur l'échelle[2] des attentes du Secrétariat du Conseil du Trésor. Veuillez prendre note que les évaluations discrétionnaires ont été faites à l'aide de données tirées de rapports de progrès réguliers et transférées à l'échelle, étant donné qu'aucun objectif numérique n'avait été défini pour 2008-2009.

Résultat stratégique : Les droits des Canadiennes et des Canadiens en vertu de la *Loi sur les langues officielles* sont protégés et les institutions fédérales et les autres organismes assujettis à la *Loi* respectent ces droits, et la dualité linguistique est favorisée dans la société canadienne.		
Engagements pris dans le RPP 2008-2009	**Sommaire du rendement**	**État du rendement**
Objectif stratégique n° 1 : La dualité linguistique, comme valeur fondamentale de la société canadienne, est pleinement intégrée à la culture des institutions fédérales et autres organismes assujettis à la Loi sur les langues officielles.		
1. Examiner des façons d'améliorer les processus de règlement des différends et les activités de prévention	En 2008-2009, le Commissariat a examiné des moyens d'améliorer les processus de règlement des différends ainsi que les activités de prévention. Il a également entrepris la mise en œuvre d'un nouveau mécanisme informel de règlement des différends visant à régler les plaintes, qui s'appelle maintenant le processus de résolution facilitée. Sur les 606 plaintes recevables enregistrées en 2008-2009, 544 (ou	Atteint

[2] Échelle relative à l'état du rendement du Secrétariat du Conseil du Trésor : **dépassé** – plus de 100 p. 100 du niveau attendu de rendement (comme le montrent l'indicateur et l'objectif ou les activités et les résultats attendus) pour la priorité ou le résultat figurant dans le RPP correspondant a été atteint durant l'exercice financier; **atteint** – 100 p. 100 a été atteint; **généralement atteint** – entre 80 et 99 p. 100 a été atteint; **partiellement atteint** – entre 60 et 79 p. 100 a été atteint; **pas atteint** – moins de 60 p. 100 a été atteint.

Engagements pris dans le RPP 2008-2009	Sommaire du rendement	État du rendement
(suite)	90 p. 100) ont été traitées ou sont traitées au moyen de ce processus, tandis que les autres l'ont été dans le cadre d'une enquête officielle. Le Commissariat a également réexaminé les façons d'informer les 51 administrateurs généraux des institutions des plaintes reçues, et a mis au point un rapport trimestriel, qui leur a été envoyé deux fois en 2008-2009, plutôt qu'un préavis d'enquête pour chaque plainte. Par ailleurs, le Commissariat a commencé à élaborer et à mettre en œuvre des stratégies de prévention précises, y compris une stratégie visant à améliorer le respect des deux langues officielles à l'aéroport international Pearson de Toronto et une autre visant à sensibiliser davantage les institutions fédérales clés aux langues officielles avant les Jeux olympiques et paralympiques de Vancouver en 2010 (voir engagement n° 5 ci-dessous).	
2. Étudier les principes de gouvernance des enjeux horizontaux tout en tenant compte des mécanismes dont dispose l'administration publique pour assurer la pleine mise en œuvre de la *Loi*	Le commissaire a traité de la gouvernance horizontale dans son rapport annuel 2007-2008 et a présenté trois recommandations au gouvernement sur la façon d'améliorer la gestion horizontale des langues officielles www.ocol-clo.gc.ca/html/ar_ra_2007_08_f.php . Par ailleurs, malgré le fait que ces recommandations soient restées lettres mortes, le gouvernement, en février et en mars 2009, a opéré des transformations[3] pour simplifier les structures organisationnelles, diminuer les dédoublements de responsabilités et confirmer le rôle des administrateurs généraux comme premiers responsables de la gestion des ressources humaines de l'appareil gouvernemental. Ces changements contribuent au niveau d'instabilité dans la gestion des ressources humaines et, par conséquent, dans la gestion et la coordination des langues officielles. Le commissaire a profité de cette occasion pour rappeler aux dirigeants gouvernementaux l'importance du rôle que le bilinguisme joue dans la fonction publique.	Atteint
Objectif stratégique n° 2 : La vitalité des communautés de langue officielle en situation minoritaire du Canada est continuellement renforcée.		
3. Enquêter sur les plaintes recevables qui concernent la partie VII de la *Loi* et assurer le suivi de la recommandation concernant les compressions budgétaires, y compris l'abolition du Programme de contestation judiciaire	La partie VII de la *Loi sur les langues officielles* énonce l'engagement du gouvernement fédéral à favoriser l'épanouissement des minorités francophones et anglophones du Canada et à appuyer leur développement, ainsi qu'à promouvoir la pleine reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne. Le Commissariat a reçu 29 plaintes recevables en vertu de la partie VII de la *Loi* en 2008-2009, qui représentent 5 p. 100 des 606 plaintes recevables enregistrées durant l'année. (Voir la section 2.2 du présent rapport pour obtenir des détails.)	Atteint

[3] Le 6 février 2009, le premier ministre du Canada a annoncé la création du Bureau du dirigeant principal des ressources humaines, qui relève du Secrétariat du Conseil du Trésor. Depuis le 2 mars 2009, le Bureau assume des tâches qui incombaient auparavant à l'Agence de la fonction publique du Canada, qui a été abolie depuis. Il s'acquitte également des anciennes responsabilités du Secrétariat du Conseil du Trésor en matière de rémunération et de gestion des ressources humaines.

Engagements pris dans le RPP 2008-2009	Sommaire du rendement	État du rendement
(suite)	Un suivi a été effectué sur la recommandation du commissaire (dans le Rapport annuel 2007-2008) présentée au Secrétariat du Conseil du Trésor afin d'assurer l'inclusion des dispositions de la partie VII dans les examens des dépenses. Dans le cadre de ce suivi, le commissaire a été informé que les ministères ont désormais comme directives de discuter des répercussions de leurs activités sur les communautés de langue officielle et de définir des stratégies pour atténuer toute répercussion négative possible. Par ailleurs, pour régler, conformément à la partie X de la *Loi*, une procédure intentée par un plaignant devant la Cour fédérale à la suite de l'enquête du commissaire sur les compressions budgétaires, y compris l'annulation du Programme de contestation judiciaire, le gouvernement a annoncé qu'il élaborerait un nouveau programme d'appui aux droits linguistiques d'ici la fin de 2009.	
4. Évaluer les résultats obtenus par le gouvernement quand il s'agit de donner suite à la deuxième phase du *Plan d'action 2003-2008 pour les langues officielles*	L'évaluation du *Plan d'action 2003-2008 pour les langues officielles du gouvernement du Canada* a été complétée, avec les résultats intégrés au rapport annuel 2007-2008 du commissaire. Le gouvernement du Canada a annoncé un nouveau plan d'action afin d'assurer un niveau de financement pour les langues officielles. La *Feuille de route pour la dualité linguistique 2008-2013 : Agir pour l'avenir* tient compte de certaines préoccupations exprimées par le commissaire, notamment l'inclusion des arts et de la culture. Le Commissariat continue de surveiller ce dossier de près et de faire valoir sur plusieurs tribunes publiques l'importance pour le gouvernement de s'assurer que l'ensemble des mesures de la Feuille de route est mis de l'avant dans le but de favoriser l'épanouissement des communautés de langue officielle.	Atteint
Objectif stratégique n° 3 : La dualité linguistique est reconnue et présentée comme valeur dans une société canadienne diversifiée.		
5. Mener une enquête sur la façon dont le Comité d'organisation des Jeux olympiques de 2010 met en œuvre les modalités de l'entente signée par le gouvernement fédéral concernant les langues officielles	En décembre 2008, le Commissariat publiait son étude *Vancouver 2010, une occasion en or : Viser un modèle canadien de la dualité linguistique dans le sport international*, dans laquelle le commissaire formulait plusieurs recommandations afin d'amener d'une part, le Comité organisateur des Jeux olympiques (COVAN) à respecter les exigences linguistiques de l'Annexe A de l'entente multipartite, et d'autre part, certaines institutions, notamment Patrimoine canadien, à appuyer COVAN dans cette démarche. Par ailleurs, le Commissariat a mené une campagne de sensibilisation aux langues officielles auprès de plus de 20 institutions fédérales qui jouent un rôle clé dans le contexte des Jeux de 2010. La campagne visait à les sensibiliser à l'importance d'intégrer les langues officielles dans la planification des initiatives pour 2010, aussi bien en ce qui concerne le service au public que l'avancement des deux langues officielles. En général, les institutions ont profité de cette occasion pour discuter avec le Commissariat de leurs obligations.	Atteint

Engagements pris dans le RPP 2008-2009	Sommaire du rendement	État du rendement
6. Souligner l'importance de promouvoir auprès des jeunes l'apprentissage des deux langues officielles à tous les niveaux scolaires	Dans le contexte de la deuxième phase du *Plan d'action pour les langues officielles* 2003-2008, le Commissariat a entrepris une étude sur les possibilités d'apprentissage de la langue seconde dans les universités canadiennes. Il y a eu tout d'abord un sondage auquel toutes les universités canadiennes devaient répondre pour mieux comprendre les possibilités existantes au chapitre de l'enseignement du français langue seconde, mais aussi pour connaître les mesures prises par les universités de langue anglaise pour encourager les étudiants à apprendre une langue seconde à l'université, ou pour maintenir leur niveau de connaissance dans leur langue seconde. L'étude, qui sera complétée en 2009-2010, tient également compte de l'éventail des programmes offerts au Canada par les universités bilingues ou de langue française ainsi que des occasions d'apprentissage de l'anglais langue seconde offertes au Québec.	Généralement atteint
Objectif stratégique n° 4 : Le Commissariat assure le perfectionnement et le renouvellement de son personnel et applique des principes et des pratiques de saine gestion, tout en tenant compte de son statut d'indépendance par rapport au gouvernement.		
7. Améliorer le rendement et la gestion des risques au Commissariat	En 2008-2009, le Commissariat a passé en revue son architecture des activités de programme (approuvée par le Secrétariat du Conseil du Trésor en avril 2008), puis a élaboré et approuvé un cadre de mesure du rendement visant à évaluer son travail pour le Parlement. Le cadre sera graduellement mis en œuvre sur une période de trois ans à compter de 2009-2010. Le Commissariat a adopté son premier profil de risque organisationnel, qui sera mis à jour annuellement et sera utilisé dans le cadre de la planification stratégique et opérationnelle, ainsi que de la planification de la vérification interne.	Atteint
8. Mettre au point une stratégie de gestion de l'information et de la technologie de l'information	Un plan stratégique quinquennal de gestion de l'information et de la technologie de l'information (GI/TI) a été élaboré pour permettre au Commissariat de bénéficier de solutions technologiques viables pour satisfaire aux besoins organisationnels présents et futurs. La mise en œuvre du plan a commencé en 2008-2009. Le Commissariat a élaboré une stratégie de financement à court terme pour ses investissements en GI/TI, et continue de travailler en étroite collaboration avec le Secrétariat du Conseil du Trésor en vue de l'élaboration d'une analyse de rentabilisation que le Commissariat présentera au Groupe consultatif sur le financement et la surveillance des hauts fonctionnaires du Parlement.	Généralement atteint

Le Commissariat estime que tous les engagements pris pour réaliser ses quatre objectifs stratégiques annoncés dans le RPP 2008-2009 ont été atteints ou généralement atteints. En adoptant un nouveau mécanisme de règlement informel des plaintes et en élaborant des stratégies de prévention, comme la campagne de sensibilisation Vancouver 2010, le Commissariat a pris des mesures en 2008-2009 visant à renouveler son rôle d'ombudsman pour veiller à ce que les droits linguistiques des Canadiens et des Canadiennes soient respectés et accroître le respect de la *Loi sur les langues officielles*. De plus, le Commissariat a continué d'assurer le suivi à l'égard des mesures adoptées par le gouvernement et de formuler des recommandations dans diverses tribunes pour veiller à ce que la dualité linguistique au Canada demeure une priorité. Finalement,

le Commissariat a continué à enquêter sur la gestion organisationnelle, à savoir définir les exigences d'une infrastructure informatique adéquate, essentielle pour l'exécution de programmes, la mise en œuvre de mesures du rendement pour accroître la responsabilité devant le Parlement et une meilleure intégration de la planification afin de faciliter le processus décisionnel.

Analyse du risque

Les facteurs externes et internes de l'environnement opérationnel du Commissariat qui ont influé sur le rendement de l'organisation en 2008-2009 sont brièvement analysés ci-après, afin de mettre le présent rapport en contexte.

Facteurs externes

Le Commissariat a constaté que des problèmes systémiques continuent d'empêcher le respect total de la *Loi sur les langues officielles*, comme l'offre active, la disponibilité du service dans la langue officielle de la minorité et l'utilisation du français comme langue de travail dans la fonction publique fédérale. Ces problèmes, associés aux enjeux économiques, politiques et sociaux avec lesquels le Canada doit composer, peuvent donner l'impression que la *Loi* est moins importante ou pertinente en ce moment. Pour minimiser ce risque, le Commissariat doit rappeler au Parlement et aux responsables gouvernementaux l'importance d'une vision dynamique de la dualité linguistique et la nécessité de faire preuve d'un engagement soutenu et de leadership, particulièrement dans le contexte de la crise économique actuelle. Le Commissariat a commencé à envisager des façons de renouveler son rôle d'ombudsman pour amorcer des changements et créer davantage de résultats durables pour les Canadiens et les Canadiennes. Par exemple, dans l'étude publiée par le Commissariat en décembre 2008 et intitulée *Vancouver 2010, une occasion en or : Viser un modèle canadien de la dualité linguistique dans le sport international,* le commissaire a fait des recommandations au Comité d'organisation des Jeux olympiques et paralympiques d'hiver de 2010 à Vancouver pour assurer une prestation adéquate du service durant l'événement.

Par ailleurs, pour bien s'acquitter de son mandat, le Commissariat doit conserver son indépendance, réelle et perçue du gouvernement, afin d'offrir des conseils et des renseignements impartiaux au Parlement et aux organismes assujettis à la *Loi*. Le commissaire aux langues officielles est un haut fonctionnaire du Parlement qui applique, en partie ou en totalité, les politiques administratives des organismes centraux et, de ce fait, son statut d'indépendance peut être remis en question s'il n'est pas bien compris. Afin de gérer ce risque, le Commissariat et les autres hauts fonctionnaires du Parlement ont continué à examiner les politiques et les exigences des organismes centraux et de collaborer avec le Secrétariat du Conseil du Trésor pour déterminer l'application appropriée de ces politiques, d'une manière qui respecte l'indépendance des fonctionnaires du Parlement.

Facteurs internes

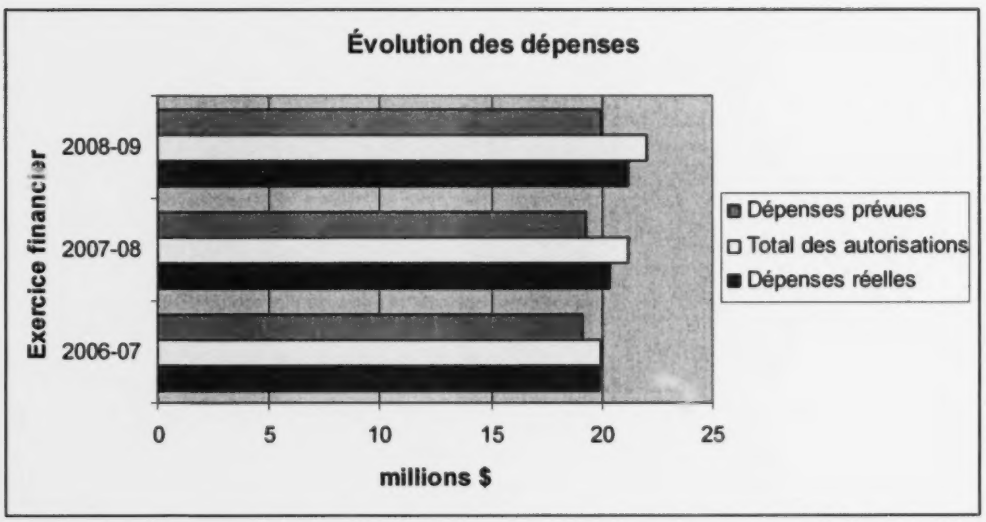
Le Commissariat a connu un taux de roulement du personnel de 22 p. 100 en 2008-2009, incluant un renouvellement de plusieurs postes de cadres supérieurs. Ceci a eu un certain impact sur l'organisation. De plus, un exercice de restructuration majeure a eu lieu au sein d'un des cinq

secteurs du Commissariat au cours de l'année pour mettre en place une structure organisationnelle répondant davantage aux besoins actuels et futurs du Commissariat.

L'infrastructure informatique du Commissariat limite présentement l'organisation dans la portée de certaines de ses activités d'assurance de la conformité, de promotion de la dualité linguistique et de reddition de compte. Par conséquent, le Commissariat doit renouveler son infrastructure et les outils technologiques connexes, ce qui exige l'apport de nouveaux investissements. Le Commissariat travaille en étroite collaboration avec le Secrétariat du Conseil du Trésor pour élaborer une soumission qui sera présentée au Groupe consultatif sur le financement et la surveillance des hauts fonctionnaires du Parlement.

Profil des dépenses

Les dépenses réelles du Commissariat se sont élevées à 21,2 millions de dollars en 2008-2009. Au cours des trois dernières années, les dépenses réelles ont augmenté de 16 p. 100. Cette augmentation est principalement attribuable au renouvellement des conventions collectives et aux fonds supplémentaires reçus pour la création et la mise en œuvre des fonctions d'accès à l'information et de vérification interne. Le tableau ci-après fait état de la tendance des dépenses du Commissariat sur une période de trois ans. Des renseignements supplémentaires sont disponibles dans la section 3.1 de ce rapport (Principales données financières).



Crédits votés et législatifs

Ce tableau présente les postes votés approuvés par le Parlement dans le Budget principal des dépenses, de même que les projets de loi de crédits du Parlement.

(en milliers de dollars)		2006-2007	2007-2008	2008-2009	
Crédits votés ou législatifs	**Libellé tronqué du crédit voté ou législatif**	**Dépenses réelles**	**Dépenses réelles**	**Budget principal des dépenses**	**Dépenses réelles**
20	Dépenses du Programme	17 931	18 384	17 764	19 173
Postes législatifs	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	1 901	1 962	2 142	1 994
	Total	19 832	20 346	19 906	21 167

Section II : Analyse des activités de programme

2.1 Résultat stratégique

La présente section fait état du rendement du Commissariat en fonction du résultat stratégique de 2008-2009, grâce à des activités réalisées dans le cadre des trois activités de programme de l'AAP (ou des activités permanentes du Commissariat regroupées en six résultats attendus[4]). Chacune des sous-sections suivantes traite d'une activité de programme en :

- décrivant en quoi consiste l'activité de programme (définie selon la mise en œuvre de la Politique sur la structure de gestion, des ressources et des résultats);
- faisant état de l'utilisation des ressources en 2008-2009;
- présentant un résumé du rendement du Commissariat fondé sur les attentes, y compris le sommaire du rendement à l'aide de l'échelle du Secrétariat du Conseil du Trésor (voir la section 1.2 pour une description de l'échelle);
- analysant les avantages que les Canadiens et les Canadiennes ont tirés des activités menées par le Commissariat à l'égard de la protection et du respect des droits linguistiques et de la promotion de la dualité linguistique dans la société canadienne;
- offrant une analyse globale du rendement du Commissariat en 2008-2009;
- dégageant les leçons apprises des activités de cette année.

D'ici quelques années, le Commissariat sera en mesure de fournir une description du rendement davantage axée sur les résultats (comparativement au présent rapport, qui est principalement axé sur les activités), étant donné qu'il a commencé en 2009-2010 à mettre en œuvre son cadre de mesure du rendement élaboré en 2008-2009. Comme il est mentionné plus tôt dans le présent rapport, le Commissariat a effectué des évaluations discrétionnaires en se servant de données tirées de rapports réguliers de surveillance pour utiliser l'échelle du Secrétariat du Conseil du Trésor, étant donné qu'aucun objectif numérique n'avait été défini pour 2008-2009.

2.2 1re activité de programme : Protection par l'assurance de la conformité

Description de l'activité

Par cette activité de programme, le Commissariat aux langues officielles enquête sur les plaintes déposées par des citoyens qui croient que leurs droits linguistiques n'ont pas été respectés, évalue le respect de la *Loi sur les langues officielles* par les institutions fédérales et les autres organismes assujettis à la *Loi* grâce à des mesures du rendement et à des vérifications, et intervient de manière proactive pour prévenir la non-conformité à la *Loi.* Le Commissariat peut aussi intervenir devant les tribunaux en cas de non-conformité à la *Loi sur les langues officielles* ou à la *Charte canadienne des droits et libertés.*

[4] Les résultats attendus indiqués dans le RPP 2008-2009 sont essentiellement les mêmes que ceux présentés dans le présent Rapport sur le rendement; seuls des changements mineurs ont été apportés au libellé.

1re activité de programme : Protection par l'assurance de la conformité					
Ressources financières 2008-2009 (en milliers de dollars)			**Ressources humaines 2008-2009 (ETP)**		
Dépenses prévues	**Total des autorisations**	**Dépenses réelles**	**Ressources prévues**	**Ressources réelles**	**Écart**
9 133	10 113	9 537	90,3	71,6	18,7

Le Parlement approuve les crédits destinés au Commissariat et celui-ci affecte ces ressources à ses activités de programme en vue de s'acquitter de son mandat. En 2008-2009, le Commissariat a affecté 10,1 millions de dollars et 90,3 ETP à l'activité de programme Assurance de la conformité, y compris sa part des services internes.

Les autorisations totales incluent le Budget principal des dépenses (les dépenses prévues) approuvé au début de l'année et le Budget supplémentaire des dépenses approuvé durant l'année. L'augmentation de 0,4 million de dollars (4 p. 100) des autorisations totales par rapport à 2007-2008 est principalement attribuable à sa part dans le renouvellement des conventions collectives, du versement des indemnités de départ, des prestations parentales, de la rémunération de vacances.

Les ETP prévus reflètent les ressources disponibles dans le cadre des autorisations totales. En 2008-2009, le Commissariat a utilisé 71,6 équivalents temps plein, soit 79 p. 100 des 90,3 ETP prévus. Une diminution de 1,4 ETP (1,9 p. 100) par rapport à l'an dernier, principalement attribuable au réaménagement des activités de programme et des délais subséquent en dotation. En 2007-2008, le Commissariat a utilisé 73 ETP, soit 84,9 p. 100 des 86 ETP prévus.

Des renseignements supplémentaires sont disponibles dans la section 3.1 du RMR (Principales données financières).

Résultats attendus	**Sommaire du rendement**	**État du rendement**
1. Les Canadiens et les Canadiennes reçoivent, en temps opportun, des réponses appropriées à leurs plaintes, leurs demandes d'intervention et de renseignements	**Enquêtes :** Du 1er avril 2008 au 31 mars 2009, le Commissariat a reçu 785 plaintes liées à la mise en œuvre de la *Loi sur les langues officielles*. De ces plaintes, 606 (77 p. 100) ont été jugées recevables parce que, de l'avis du Commissariat, elles portaient sur une obligation énoncée dans la *Loi*, mettaient en cause une institution assujettie à la *Loi* et visaient un incident précis. Des 606 plaintes recevables enregistrées durant cette période, 62 p. 100 concernaient la langue de service; 17 p. 100, la langue de travail; 5 p. 100, la promotion du français et de l'anglais; 9 p. 100, les exigences linguistiques des postes de la fonction publique fédérale; et 1 p. 100, la participation équitable. Au total, le Commissariat a fermé 513 dossiers de plaintes durant l'exercice, tandis que 927 dossiers étaient encore actifs au 31 mars 2009.	Généralement atteint

Résultats attendus	Sommaire du rendement	État du rendement
(suite)	Comme il est indiqué à la section 1.2 du présent rapport, sous l'engagement n° 1, le Commissariat a commencé la mise en œuvre d'un nouveau processus de règlement des différends qui s'applique à la plupart des plaintes, afin de fournir un service plus efficace aux Canadiens et aux Canadiennes, le cas échéant. Le Commissariat a également entrepris en 2008-2009 l'élaboration de normes de service pour une résolution plus rapide des plaintes à compter de 2009-2010. **Demandes de renseignements :** En 2008-2009, le Commissariat a répondu à plus de 400 demandes de renseignements par téléphone et par écrit sur l'application de la *Loi* et des sujets connexes.	
2. Les institutions fédérales et les autres organismes assujettis à la *Loi sur les langues officielles* sont parfaitement au courant de l'état de leur conformité linguistique et de ce qu'ils doivent faire pour respecter leurs obligations en vertu de cette *Loi*	Le Commissariat maintient des contacts réguliers avec les coordonnateurs des langues officielles en poste aux quatre coins du Canada, et leur communique de l'information à la faveur des réunions des comités ministériels sur les langues officielles et de contacts réguliers avec les institutions fédérales. **Vérifications :** Le Commissariat a mis à jour sa politique de vérification externe pour refléter le renouvellement du rôle d'ombudsman du commissaire. La méthode de vérification, grâce à une action plus concertée avec les institutions vérifiées, recherche l'engagement des cadres supérieurs pour l'obtention de résultats positifs et durables pour les Canadiens et les Canadiennes. En 2008-2009, le Commissariat a publié les deux vérifications suivantes : - Vérification du service au public à Agriculture et Agroalimentaire Canada (mars 2009) - Vérification de la prestation des services météorologiques et environnementaux bilingues sur le réseau téléphonique automatisé d'Environnement Canada (novembre 2008). Les deux ministères visés par les vérifications ont coopéré avec le Commissariat, et des plans d'action ont été élaborés sur la mise en œuvre des recommandations du commissaire. Les vérifications de la Défense nationale et de l'Administration de l'aéroport international d'Halifax ont été effectuées durant l'année, et les rapports seront publiés à la fin de 2009. Par ailleurs, des travaux préparatoires ont été entrepris pour une vérification des services en personne et au téléphone offerts par Service Canada. La vérification sera effectuée en 2009-2010, basée en partie sur les données recueillies en 2008-2009.	Atteint

Résultats attendus	Sommaire du rendement	État du rendement
(suite)	Quatre suivis de vérifications antérieures ont été terminés durant l'exercice : - Vérification de la prestation des services au public aux postes frontaliers routiers de l'Agence des services frontaliers du Canada – Suivi **(août 2008)** - Vérification de la gestion du programme des langues officielles à Travaux publics et Services gouvernementaux Canada – Suivi **(août 2008)** - Vérification des Sociétés d'aide au développement des collectivités et des Corporations au bénéfice du développement communautaire – Suivi **(août 2008)** - Vérification de la mise en oeuvre de l'article 41 de la partie VII de la *Loi sur les langues officielles* par la Commission canadienne du tourisme – Suivi **(août 2008)**. **Les institutions visées par ces suivis de vérification ont mis en œuvre la majorité des recommandations du commissaire.** **Mesure du rendement :** **Dans le cadre de l'approche renouvelée du rôle d'ombudsman du commissaire, le Commissariat a modifié la méthode utilisée pour l'établissement de ses bulletins de rendement. La nouvelle méthode vise davantage l'atteinte de résultats concrets et durables à l'aide d'un guide de notation révisé et d'une procédure d'évaluation et de conceptualisation des indicateurs plus personnalisée. Les évaluations traitent maintenant des services offerts par courriel comme source d'information et sont préparées tous les deux ans (la première année vise des employeurs distincts, tandis que la deuxième année vise des institutions).** **En 2008-2009, le Commissariat a dirigé son premier rapport horizontal portant sur les services offerts aux cinq principaux aéroports canadiens (Vancouver, Toronto, Ottawa, Montréal et Halifax). Ce bulletin a permis de transmettre de l'information précieuse au commissaire, aux autorités et aux intervenants clés sur l'expérience vécue par les voyageurs à chaque aéroport, en mettant spécialement l'accent sur les services fournis par l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien, Air Canada, les autorités aéroportuaires et plusieurs tiers fournisseurs de services. Ces bulletins peuvent être consultés sur le site Web du Commissariat à** www.ocol-clo.gc.ca/html/ar_ra_2008_09_p13_f.php.	**Atteint**

Résultats attendus	Sommaire du rendement	État du rendement
(suite)	**Interventions devant les tribunaux :** Durant la période visée, trois jugements[5] ont été rendus dans des affaires auxquelles le commissaire était partie ou intervenant, y compris deux arrêts de la Cour suprême du Canada (*Société des Acadiens et Acadiennes du Nouveau-Brunswick Inc. c. Canada*, 2008 CSC 15; *Desrochers c. Canada (Industrie)*, 2009 CSC 8). Ces jugements ont fourni des réponses précises à des questions de respect des institutions fédérales touchées, certes, mais servent aussi d'outils d'interprétation et de points de référence pour les activités de respect menées en permanence et d'autres enjeux visant d'autres institutions fédérales.	Atteint

Avantages de cette activité de programme pour les Canadiens et les Canadiennes

Cette activité de programme portant sur la Protection par l'assurance de la conformité répond directement aux besoins des Canadiens et des Canadiennes d'avoir leurs droits linguistiques protégés par le biais d'enquêtes sur les plaintes, de la vérification d'institutions, de l'établissement de bulletins de rendement, d'initiatives de prévention et de recours judiciaires. Le commissaire aux langues officielles est un haut fonctionnaire du Parlement, indépendant du gouvernement, à qui les Canadiens et les Canadiennes peuvent s'adresser s'ils ont des questions ou des préoccupations concernant leurs droits linguistiques. Le rapport annuel du commissaire permet de sensibiliser davantage les parlementaires et la population canadienne au statut des deux langues officielles du Canada, et de cibler les secteurs à améliorer grâce aux recommandations qui y sont énoncées.

Analyse du rendement

En 2008-2009, le Commissariat a satisfait à presque tous les engagements liés à cette activité de programme. Toutes les principales fonctions ont subi des modifications considérables dans la foulée du renouvellement du rôle d'ombudsman du commissaire, y compris le processus de règlement des plaintes, le processus de vérification et les bulletins de rendement sur les langues officielles. Parmi les réalisations clés de l'année, mentionnons le lancement réussi du processus de règlement facilité des plaintes et les nouveaux bulletins de rendement pour les aéroports. Le traitement de l'arriéré des plaintes et les enjeux liés à la dotation figurent parmi les problèmes qui ont affecté le premier résultat attendu indiqué plus haut.

Leçons apprises

Même si l'arriéré des plaintes a quelque peu diminué, les plaintes n'ont pas toujours été réglées aussi rapidement qu'on le souhaitait, ce qui est en partie attribuable à l'adoption d'un nouveau processus de règlement, qui a entraîné des lacunes dans la formation, et en partie en raison du roulement de personnel. Le Commissariat se donne comme priorité en 2009-2010 la prestation d'un niveau suffisant de ressources pour répondre adéquatement aux plaintes. Aussi, la transition vers un nouveau processus de résolution des plaintes a mis en évidence le besoin d'avoir une

[5] Procureur général des Territoires du Nord-Ouest c. Fédération Franco-Ténoise, 2008 NWTCA 05 ; *Société des Acadiens et Acadiennes du Nouveau-Brunswick Inc. c. Canada*, 2008 CSC 15; *Desrochers c. Canada (Industry)*, 2009 CSC 8.

infrastructure renouvelée en technologie informatique et en gestion de l'information afin de fournir aux gestionnaires les données requises pour bien gérer ce processus.

2.3 2e activité de programme : Promotion par la politique et les communications

Description de l'activité

Par cette activité de programme, le Commissariat aux langues officielles travaille avec les parlementaires, les institutions fédérales et les autres organismes assujettis à la *Loi sur les langues officielles,* les communautés de langue officielle et le public canadien, à favoriser la dualité linguistique. Le Commissariat établit des liens entre les institutions fédérales, les communautés de langue officielle et les ordres de gouvernement pour les aider à mieux comprendre les besoins des communautés de langue officielle, l'importance du bilinguisme et la valeur du respect de la dualité linguistique du Canada. Afin de jouer son rôle d'agent de promotion, le Commissariat effectue des recherches et des études, entreprend des activités de sensibilisation du public et intervient auprès des hauts fonctionnaires fédéraux pour qu'ils introduisent un changement de culture afin de pleinement intégrer la dualité linguistique dans leurs organismes.

2e activité de programme : Promotion par la politique et les communications					
Ressources financières 2008-2009 (milliers de dollars)			**Ressources humaines 2008-2009 (ETP)**		
Dépenses prévues	**Total des autorisations**	**Dépenses réelles**	**Ressources prévues**	**Ressources réelles**	**Écart**
10 773	11 927	11 630	87,2	83,7	3,5

Le Parlement approuve les crédits destinés au Commissariat et celui-ci affecte ces ressources à ses activités de programme en vue de s'acquitter de son mandat. En 2008-2009, 11, 9 millions de dollars et 87, 2 ETP ont été affectés à l'activité de programme Politiques et communications, y compris sa part des services internes.

L'augmentation de 0,5 million de dollars (4,3 p. 100) des autorisations totales par rapport à 2007-2008 est principalement attribuable à sa part dans le renouvellement des conventions collectives, du versement des indemnités de départ, des prestations parentales et de la rémunération de vacances.

Les ETP prévus reflètent les ressources disponibles dans le cadre des autorisations totales. En 2008-2009, le Commissariat a utilisé 83,7 ETP, soit 96 p. 100 des 87,2 ETP prévus et une augmentation de 5,7 ETP (7,3 p. 100) par rapport à l'an dernier. En 2007-2008, le Commissariat a utilisé 78 ETP, soit 96,3 p. 100 des 81 ETP prévus.

Des renseignements supplémentaires sont disponibles dans la section 3.1 de ce rapport (Principales données financières).

Résultats attendus	Sommaire du rendement	État du rendement
3. Le Parlement reçoit des conseils utiles et des renseignements concernant les répercussions de l'évolution de la législation, des règlements et des politiques sur les langues officielles	**Comparutions devant le Parlement :** Le commissaire a fait cinq comparutions en 2008-2009. D'abord, en mai 2008, il a comparu devant le Comité permanent de la condition féminine pour commenter le rôle des hauts fonctionnaires du Parlement. Également en mai, le commissaire a comparu devant le Comité permanent des langues officielles de la Chambre des communes concernant la nomination des juges. Conséquemment, le gouvernement a proposé la nomination d'un nouveau juge bilingue à la Cour suprême du Canada, annonce qui a été bien accueillie par l'ensemble des intervenants. Puis, en juin 2008, le commissaire a présenté son rapport annuel 2007-2008 devant le Comité permanent des langues officielles du Sénat et le Comité permanent des langues officielles de la Chambre des communes. Enfin, en février et mars 2009, il a comparu devant les deux mêmes comités pour présenter ses constatations concernant la mise en œuvre de la partie VII, la préparation des Jeux olympiques, l'industrie de la production télévisuelle, le renouvellement de la fonction publique et les Forces canadiennes. Une section du site Internet du Commissariat s'adressant spécifiquement aux parlementaires a été ajoutée www.ocol-clo.gc.ca/html/parliamentarians_parlementaires_f.php. **Suivi législatif :** Dans le contexte du projet de loi C-31 (modifiant la *Loi sur les juges),* le commissaire a fait parvenir des soumissions écrites au Comité permanent du Sénat sur les affaires juridiques et constitutionnelles afin de sensibiliser ses membres à l'importance de revoir le processus de nomination des juges. Plus particulièrement, le commissaire a fait valoir l'importance d'avoir un nombre adéquat de juges bilingues aux cours supérieures afin d'assurer un accès égal à la justice dans les deux langues officielles. Le commissaire a également profité de l'occasion pour se prononcer sur le processus de nomination des juges à la Cour suprême du Canada.	Atteint Atteint
4. Le public, les communautés de langue officielle en situation minoritaire, les médias, les insitutions fédérales et les autres parties assujetties à la Loi ont accès à de l'information et des outils pour comprendre	**Rapports annuels :** Le rapport annuel 2007-2008 fut lancé le 29 mai 2008. Le commissaire constate que l'absence d'une vue d'ensemble explique le bilan terne du gouvernement dans le domaine des langues officielles. Il renchérit également qu'une vision globale et un leadership cohérent sont nécessaires pour permettre aux institutions fédérales de relever certains défis en matière de langues officielles. Le commissaire considère le renouvellement de la fonction publique, la langue de travail au sein des institutions fédérales et les changements démographiques comme trois enjeux importants. Le commissaire y a inclus sept recommandations. Au cours de ses rencontres stratégiques avec des ministres et des intervenants clés de la région de la capitale nationale et d'activités en régions, le commissaire a transmis l'essentiel de ses conclusions et l'importance de la dualité linguistique comme valeur centrale de l'identité canadienne et du bilinguisme. Le lancement du rapport a généré 279 mentions dans les médias canadiens.	Atteint

Résultats attendus	Sommaire du rendement	État du rendement
les droits et les obligations en matière de langues officielles et l'importance de la dualité linguistique au Canada	De plus, la production du rapport annuel 2008-2009 s'est déroulée au cours de cette période. Le rapport fait un retour sur les 40 ans de la *Loi sur les langues officielles*. **Promotion et éducation :** Afin de mieux faire comprendre au public canadien, aux parlementaires et aux fonctionnaires fédéraux les objectifs de la *Loi sur les langues officielles*, le mandat du Commissariat aux langues officielles et le programme canadien sur les langues officielles, le commissaire a, en 2008-2009 : - réalisé 90 entrevues (1 447 mentions dans les médias canadiens); - livré 41 allocutions prononcées dans le cadre de conférences et d'événements publics rejoignant ainsi certains publics cibles importants (institutions fédérales et provinciales, chefs de file des communautés de langue officielle, le milieu de l'éducation, les jeunes et les professionnels de la langue); - émis 11 communiqués portant notamment sur : les résultats de quatre vérifications menées dans sept institutions, l'annonce du nouveau plan du gouvernement fédéral en matière de langues officielles, les priorités pour les communautés de langue anglaise du Québec, le leadership du gouvernement fédéral dans le domaine des langues officielles. De plus, la promotion des langues officielles s'est faite sous diverses formes, notamment : l'organisation de 43 kiosques d'information (15 événements nationaux et 28 en régions) atteignant près de 23 000 personnes et la parution de deux numéros du cyberbulletin du Commissariat *Au-delà des mots / Beyond Words*, pour lequel on compte 1 200 abonnés. L'année 2008 a marqué le 400e anniversaire de la ville de Québec. Cet événement a offert au Commissariat une occasion unique de conscientiser les Canadiens et les Canadiennes à la dualité linguistique en mettant l'accent notamment sur la valorisation des communautés de langue officielle d'un bout à l'autre du pays. En effet, le Commissariat était présent au Chapiteau du Canada sur les Plaines d'Abraham, et ce, pendant 80 jours. Plus de 12 000 visiteurs ont visité le kiosque du Commissariat, où étaient offertes des activités de promotion et de sensibilisation aux valeurs des deux langues officielles dans la société canadienne. Toujours dans le cadre du 400e anniversaire de la ville de Québec, un représentant du Commissariat a assumé la présidence du 29e congrès annuel de l'Association des juristes d'expression française de l'Ontario. Sous le thème « La justice en français au-delà des remparts », se voulait une occasion d'effectuer un rapprochement entre les communautés juridiques francophones de l'Ontario et du Québec et de célébrer les valeurs fondamentales communes partagées par ces communautés dans un pays bijuridique et bilingue. Au cours de ce congrès, un jeu-questionnaire sur les droits linguistiques a été organisé dans le but de promouvoir les droits linguistiques d'une façon originale à un auditoire plus large. Cette activité a connu un véritable succès et a permis de	Atteint

Résultats attendus	Sommaire du rendement	État du rendement
(suite)	développer des rapports de collaboration efficaces avec les joueurs clés du milieu gouvernemental, juridique et communautaire afin de partager l'information pertinente sur des sujets d'actualité en matière de droits linguistiques. Comme l'année 2009 marque le 40e anniversaire de la *Loi sur les langues officielles*, le Commissariat a revu sa stratégie globale de communications 2008-2010 afin d'encadrer diverses activités qui souligneront cet événement. Le Réseau des jeunes professionnels et professionnelles est un réseau établi en 2007 au Commissariat pour ses employés jeunes et jeunes d'esprit, visant, entre autres, à leur donner une voix dans l'organisation, à leur fournir des occasions de formation ou d'être ambassadeurs pour les langues officielles et du Commissariat auprès d'autres fonctionnaires et de la société canadienne. Dans le cadre de son mandat à titre d'ambassadeur pour les langues officielles, le Réseau a lancé une stratégie, en 2008, pour mieux comprendre les défis et les enjeux liés à la langue de travail (partie V de la *Loi*) auxquels font face les jeunes fonctionnaires d'institutions fédérales et pour mettre en œuvre des mesures pour les relever. Déjà, un forum de discussion a été tenu avec de jeunes fonctionnaires travaillant dans le domaine des langues officielles afin que le Réseau puisse mieux comprendre la situation sur le terrain. Un autre forum de discussion ouvert aux jeunes fonctionnaires de la majorité et de la minorité linguistiques ainsi qu'une campagne de sensibilisation sont également prévus pour l'automne 2009. Par ses efforts, le Réseau espère sensibiliser tous les jeunes fonctionnaires à leurs droits en matière de langue de travail, ainsi que de trouver des moyens pour changer la culture organisationnelle des institutions fédérales afin que la dualité linguistique soit reconnue comme une valeur, et non comme un fardeau. **Interventions devant les tribunaux :** En décembre 2008, le Commissariat a comparu à titre d'intervenant devant la Cour suprême du Canada dans les affaires *Ministre de l'Éducation, du Loisir et du Sport, et al. c. Hong Ha Nguyen, et al.*, et *Ministre de l'Éducation, du Loisir et du Sport, et al. c. Talwinder Bindra*. Bien qu'aucune décision n'ait été rendue durant la période visée par le présent rapport, la participation du commissaire contribuera sûrement à l'interprétation des droits conférés par la *Charte* dont il est question. À l'avenir, le jugement de la Cour servira d'outil d'interprétation des droits linguistiques en vertu de l'article 23 de la *Charte canadienne des droits et libertés*.	Atteint

Résultats attendus	Sommaire du rendement	État du rendement
(suite)	**Liaison régionale avec les communautés de langue officielle :** Des rencontres et des présentations en régions auprès d'organismes et d'institutions fédérales, ainsi que d'autres paliers gouvernementaux ont eu lieu en 2008-2009; plus de 1 500 personnes ont été rencontrées. Le Commissariat est très actif dans la promotion et l'éducation – en voici quelques exemples : - En Atlantique, le Commissariat a discuté avec l'Association des juristes d'expression française de la Nouvelle-Écosse de l'importance à encourager les institutions fédérales à respecter leurs responsabilités envers la partie VII de la *Loi*. - Au Québec, en participant au forum annuel du Conseil national des minorités visibles, le Commissariat a établi des liens entre la dualité linguistique et la diversité en tant que valeurs canadiennes complémentaires et sources de fierté pour tous les fonctionnaires fédéraux. - En Ontario, le Commissariat a fait un exposé sur les langues officielles et son mandat devant le Comité consultatif du Centre des langues modernes à la University of Toronto. - Dans les Prairies, le Commissariat a participé en tant que membre du Cercle de communications/marketing à la campagne de promotion « Bonjour Saskatchewan » de la Coalition pour la promotion de la langue française et de la culture francophone dans le but de mousser les inscriptions dans les programmes d'enseignement en français en Saskatchewan. - Dans les régions de l'Ouest et du Nord, le Commissariat a joint ses efforts à ceux des responsables de la University of Alberta en vue de l'établissement de partenariats entre les communautés de langue officielle en situation minoritaire de l'Alberta et les membres de l'Association des Métis de l'Alberta. Ces efforts s'inscrivaient dans la foulée de la conférence sur Laurent Garneau, influent Métis de l'Alberta du début du XX^{e} siècle, qui s'était tenue au printemps.	Atteint
	Participation aux conseils fédéraux : Le Commissariat aux langues officielles travaille de manière proactive avec les conseils fédéraux régionaux afin de les soutenir dans leur rôle de chef de file des langues officielles et de favoriser les activités qui aident les institutions membres à respecter leurs engagements en vertu de la *Loi sur les langues officielles*. Plus particulièrement, le Commissariat participe à la planification stratégique des conseils pour favoriser l'élaboration d'objectifs stratégiques dans le cadre desquels la dualité linguistique demeure une priorité, et les besoins des communautés minoritaires linguistiques et les objectifs de la *Loi* sont établis comme il se doit. Le Commissariat siège à divers comités des conseils, comme le Comité directeur sur le renouvellement de la fonction publique au Québec, le Comité d'orientation des affaires francophones de Terre-Neuve-et-Labrador, le Sous-comité de formation aux langues officielles, le Conseil ontarien de leadership en ressources humaines et le Conseil consultatif des chefs en Saskatchewan. La participation aux conseils fédéraux constitue également une occasion non négligeable de clarifier les exigences législatives à l'intention des nouveaux membres dans le contexte propre à chaque province.	Atteint

Résultats attendus	Sommaire du rendement	État du rendement
(suite)	**Exposés devant les organismes centraux et autres organisations :** Le Commissariat a communiqué au Ministère du Patrimoine canadien ses préoccupations en ce qui a trait aux arts et à la culture, à la suite de l'annonce de compressions budgétaires du gouvernement du Canada. Aussi, les représentants et les représentantes du commissaire ont travaillé auprès de différents organismes afin d'encourager les institutions fédérales à respecter leurs responsabilités envers les parties IV et VII de la *Loi*. De plus, le Commissariat a travaillé avec la Société Radio-Canada et le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes pour clarifier leurs obligations en vertu de la partie VII. La même démarche a été effectuée auprès de Développement économique Canada permettant ainsi de sensibiliser le ministre et les employés aux préoccupations de la communauté anglophone du Québec quant aux obligations du ministère envers la partie VII de la *Loi*.	Atteint
5. La politique publique canadienne est influencée par la recherche et les analyses sur les enjeux liés aux droits et à la dualité linguistiques	**Recherche :** En 2008-2009, le Commissariat a publié deux études, qui sont disponibles sur le site Web www.ocol-clo.gc.ca/html/etudes_studies_f.php: - Ombres sur le paysage télévisuel canadien : Place du français sur les ondes et production en contexte minoritaire (janvier 2009) - Les indicateurs de vitalité des communautés de langue officielle en situation minoritaire (2 de 3) : trois communautés anglophones du Québec (juin 2008) D'autres études ont été entamées au cours de l'année et seront publiées en 2009-2010. Comme suite au premier forum de discussion sur les perceptions des Canadiens et des Canadiennes d'origines diverses quant à la dualité linguistique qui s'est déroulé en octobre dernier à Toronto, les participants ont reçu une copie du rapport final en mai 2008 (www.ocol-clo.gc.ca/html/discussion_forum_f.php. Un second forum a eu lieu à Vancouver en décembre 2008, ayant comme objectif d'acquérir une meilleure compréhension des perceptions qu'ont les Canadiens et les Canadiennes de diverses origines de la dualité linguistique et des liens qui existent entre la dualité linguistique et la diversité culturelle. Le forum visait aussi à établir des relations avec les participants et les participantes, afin de poursuivre et d'enrichir ce dialogue crucial. Un rapport du forum sera publié sur le site Web du Commissariat au cours de 2009-2010.	Atteint

Avantages de cette activité de programme pour les Canadiens et les Canadiennes

Cette activité de Promotion par la politique et les communications porte sur le droit des Canadiens et des Canadiennes d'en apprendre davantage sur les deux langues officielles du Canada. L'une des responsabilités principales du commissaire consiste à faire la promotion de la

dualité linguistique dans l'administration fédérale et dans la société canadienne. En s'acquittant de cette responsabilité, le commissaire sensibilise la population canadienne aux avantages de la dualité linguistique, collabore avec les organismes communautaires et intervient auprès des divers organismes assujettis à la *Loi* pour que les langues officielles et les communautés en situation minoritaire reçoivent l'attention qu'elles méritent. Le dépôt du rapport annuel du commissaire constitue une occasion d'accroître la sensibilistation des parlementaires et de la population canadienne à l'égard du statut social des deux langues officielles du Canada, tout en cernant des domaines où des améliorations possibles ont fait l'objet de recommandations dans le rapport. Ses responsabilités de promotion et d'éducation sont principalement exercées au moyen de recherches, d'études et d'activités de sensibilisation du public.

Analyse du rendement

Le 400e anniversaire de la ville de Québec a été, pour le Commissariat, une occasion de sensibiliser davantage les Canadiens et les Canadiennes aux valeurs de la dualité linguistique et à l'importance du rôle que les communautés de langue officielle jouent partout au pays. Par ailleurs, en 2009, la *Loi sur les langues officielles* fête son 40e anniversaire et le Commissariat profite de cette occasion, par le biais de diverses activités et de recherches lancées en 2008-2009, pour souligner cet événement marquant en faisant la promotion du rôle et de l'importance du bilinguisme du Canada.

En 2008-2009, le Commissariat a respecté tous ses engagements en regard de cette activité de programme. Il a fait appel à des approches novatrices pour la promotion des valeurs et de la contribution de la dualité linguistique au Canada.

Leçons apprises

La mise à profit d'activités comme le 400e anniversaire de la ville de Québec et l'adoption d'un rôle actif durant de tels événements constituent pour le Commissariat une excellente occasion de promouvoir la dualité linguistique au Canada. Le Commissariat continuera à travailler étroitement avec des représentants de diverses sphères d'activité, y compris la recherche.

2.4 3e activité de programme : Services internes

Description de l'activité

Les services internes sont des groupes d'activités et de ressources connexes administrées à l'appui des besoins d'autres activités de programme et obligations corporatives du Commissariat. Puisque ce dernier est un petit organisme, les services internes du Commissariat ne présentent que deux sous-activités : le soutien à la gouvernance et à la gestion et les services de gestion des ressources.

Les exigences en matière de reddition de compte pour 2008-2009 sont conformes au RPP de 2008-2009 et les ressources des services internes affectées et dépensées sont réaffectées entre ces deux activités de programme approuvées qui sont indiquées dans le Budget principal des dépenses et les Comptes publics (voir section 1 de ce rapport).

Étant donné l'exigence législative selon laquelle le Commissariat doit intenter des poursuites en justice en vertu de la *Loi, l*es services juridiques sont intégrés à la première activité de programme, soit la Protection par l'assurance de la conformité. De la même manière, en raison de son mandat particulier, les services de communications du Commissriat sont intégrés à la deuxième activité de programme, soit la Promotion par la politique et les communications.

Résultats attendus	Sommaire du rendement	État du rendement
6. Le Commissariat aux langues officielles offre des services internes de grande qualité, gère ses ressources de façon responsable et applique de saines pratiques de gestion.	**Gestion des ressources humaines** : En 2008-2009, la mise en œuvre de la stratégie des ressources humaines du Commissariat visait essentiellement le recrutement (y compris l'équité en matière d'emploi [EE]), la formation et le perfectionnement, ainsi que le maintien de l'effectif. Recrutement : - Le Commissariat a reçu une bonne note[6] de la Commission de la fonction publique dans son rapport annuel sur l'obligation de rendre compte en dotation. L'organisation a mis en œuvre les recommandations formulées dans son premier rapport sur la surveillance active. - Pour que l'EE soit une priorité du Commissariat, un nouveau comité d'EE a été formé en 2008-2009, et un plan triennal d'EE a été élaboré. La mise en œuvre du plan a commencé en 2008-2009 et se poursuivra l'an prochain. - Un programme de recrutement de personnel étudiant a également été mis en œuvre. Formation et perfectionnement : - Un programme d'apprentissage pour les aspirants cadres a été élaboré pour préparer la relève des postes cadres au sein de l'organisation. Ce programme met l'accent sur la formation et l'expérience en leadership. - Le Commissariat a organisé de nombreuses sessions de formation, entre autres auprès du Réseau des jeunes professionnels et professionnelles, dans le but de contribuer au développement personnel et professionnel des employés et employées. De plus, une stratégie comme employeur de choix a été élaborée ainsi que des lignes directrices en matière de recrutement et d'embauche de personnel étudiant.	Dépassé

[6] Le Commissariat aux langues officielles a reçu la notation du rendement « acceptable » pour huit des dix indicateurs de rendement et la notation « possibilité d'amélioration » pour deux indicateurs de rendement. Aucun secteur d'activité n'a été ciblé comme exigeant une attention immédiate.

Résultats attendus	Sommaire du rendement	État du rendement
(suite)	Maintien de l'effectif : - Le Commissariat a élaboré une stratégie de marketing, qui sera mise en œuvre en 2009-2010, pour positionner l'organisation comme un employeur de choix. Un processus de planification de la relève pour les postes clés a été élaboré et mis à l'essai dans un secteur du Commissariat, ainsi qu'un outil de gestion novateur qui permet de déterminer les progrès trimestriels en matière de dotation, de transfert des connaissances, de conception organisationnelle, ainsi que de formation et de perfectionnement. Le processus traite de la gestion de risques pour chaque poste clé. Le modèle à l'essai sera mis en œuvre à la grandeur de l'organisation en 2009-2010. - Par ailleurs, le Commissariat a lancé un programme d'orientation à l'intention des nouveaux employés et employées, qui comprend une trousse prévoyant un vidéoclip de bienvenue et divers outils. Le programme de reconnaissance et de récompense du mérite a été modernisé pour valoriser tout le personnel de l'organisation. Plusieurs initiatives clés ont été élaborées pour donner suite aux suggestions faites par le personnel à la suite du Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux de 2005. - De plus, une approche plus rigoureuse à l'égard de la planification des ressources humaines, liée à la planification des activités, a été élaborée et mise en œuvre.	
	Gestion financière : Pour une sixième année consécutive, le Commissariat obtient une opinion sans réserve pour ses états financiers de la part du Bureau du vérificateur général du Canada, à la suite de la vérification des états financiers pour l'exercice 2008-2009.	Atteint
	Gestion de l'information/technologie de l'information : Au cours de la première phase du processus visant à assurer la viabilité de son infrastructure de la TI, le Commissariat a terminé la mise à niveau de sa bande passante, conclu des contrats d'entretien et maintenu la prestation d'une formation du personnel de la TI, conformément au plan stratégique de la GI/TI. Il a approuvé sa politique de sécurité interne en 2008-2009. Il a également élaboré un plan de poursuite des activités de la TI et a commencé à intégrer les exigences en matière de sécurité aux caractéristiques techniques de l'infrastructure. Les pratiques de gestion de l'information, de même que les processus et les procédures, ont été mis à jour pour régulariser la gestion des dossiers et de la correspondance au Commissariat. Celui-ci a également élaboré une stratégie de financement pour relever le défi de taille que représente le renouvellement de son infrastructure informatique.	Généralement atteint

Résultats attendus	Sommaire du rendement	État du rendement
(suite)	En 2008-2009, le Commissariat a reçu 23 demandes et 12 consultations en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* et deux demandes en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Le Commissariat a été en mesure de répondre à toutes les demandes en respectant les échéances. Lors de cette période, deux plaintes ont été déposées à l'endroit du Commissariat auprès du Commissaire à l'information : la première plainte a été abandonnée par le demandeur et la seconde a été reportée à 2009-2010. La publication *Info Source* a été actualisée afin de se conformer davantage aux lois sur l'accès à l'information et sur la protection des renseignements personnels.	
	Pratiques de planification et de gestion des activités : Le Commissariat a atteint son objectif visant l'élaboration d'un cadre de mesure du rendement en 2008-2009 et la mise en œuvre de celui-ci sur trois ans en définissant les instruments de mesure pour la cueillette de données de référence en 2009-2010. Le Commissariat a lancé un processus de planification intégrée en ajoutant des renseignements sur les ressources humaines, la GI/TI et les budgets à son exercice de planification opérationnelle. En renouvelant le rôle d'ombudsman du commissaire, le Commissariat a réorganisé son groupe d'assurance de la conformité en tenant compte des portefeuilles pour offrir le meilleur service possible. Les efforts axés sur la gestion du changement ont permis d'appuyer ces activités en 2008-2009 pour une transition progressive et efficace.	Atteint
	Vérification interne : Le plan de vérification interne axée sur les risques www.ocol-clo.gc.ca/html/internalaudit_verifinterne_f.php a été présenté au Comité de vérification et approuvé par le commissaire. Comme il est indiqué dans le plan, la vérification des pratiques de gestion des ressources humaines a été effectuée en 2008-2009, et on s'attend à ce que le rapport soit terminé en 2009-2010. Le Comité de vérification a préparé et approuvé son premier rapport annuel http://www.ocol-clo.gc.ca/html/arac_racv_f.php, pour la période de sa création, en octobre 2007, jusqu'au 31 mars 2009, au cours de laquelle il a tenu cinq réunions.	Atteint

Analyse du rendement

Le Commissariat a franchi de nombreux premiers pas importants en 2008-2009 : il a intégré les besoins de planification de ses ressources humaines, financières et de GI/TI et préparé la mise en œuvre de son cadre de mesure du rendement. Il s'agissait là de changements importants pour l'organisation, qui seront graduellement mis en œuvre sur plusieurs années. Le Commissariat a également élaboré une stratégie de financement pour relever le défi de taille que constitue le renouvellement de son infrastructure informatique.

Leçons apprises

Dans ses démarches pour améliorer ses pratiques de gestion, le Commissariat tient compte de sa petite taille organisationnelle et de sa capacité limitée. Le changement vers une planification plus intégrée commence déjà à porter ses fruits en éclairant l'équipe de gestion avec une meilleure information pour la prise de décision. Cela dit, c'est un changement important qui requiert de nouveaux outils et de nouvelles façons de faire. Aussi, l'exercice de mesure du rendement entamé cette année indique combien une infrastructure renouvelée en technologie informatique et en gestion de l'information est nécessaire.

Section III : Renseignements supplémentaires

La présente section fait état des principales données financières, dresse la liste de certains tableaux de renseignements supplémentaires concernant le Commissariat et renvoie à d'autres sujets d'intérêt.

3.1 Principales données financières

États financiers vérifiés

Les états financiers vérifiés du Commissariat pour l'exercice terminé le 31 mars 2009 se trouvent à l'adresse suivante : http://www.ocol-clo.gc.ca/html/finstate_etatsfin_f.php

Dépenses prévues, total des autorisations, dépenses réelles

Les titres Dépenses prévues, Total des autorisations et Dépenses réelles figurant dans les tableaux financiers déjà affichés dans le présent rapport signifient, en bref, ceci :

- Les dépenses prévues correspondent au financement de base assuré par le Parlement au début de l'exercice par le biais du Budget principal des dépenses.
- Le total des autorisations comprend le Budget principal des dépenses (les dépenses prévues) pour l'exercice ainsi que les fonds supplémentaires alloués par le Parlement dans le courant de l'exercice.
- Les dépenses réelles représentent les dépenses de trésorerie et les acquisitions de biens, par exemple, les immobilisations corporelles, faites au cours de l'exercice et non les dépenses non monétaires engagées durant l'année, selon les états financiers (i.e les services fournis gratuitement par d'autres ministères).

Crédits parlementaires approuvés (total des autorisations)

La section II de ce rapport présente les ressources financières et humaines approuvées par le Parlement et affectées au Commissariat conformément à son Architecture des activités de programme (AAP) approuvée par le Conseil du Trésor. L'AAP figure à la section 1.1 de ce rapport.

En 2008-2009, le Parlement a approuvé 22 millions de dollars. Ces crédits comprennent le Budget principal des dépenses de 19,9 millions de dollars (dépenses prévues) et le Budget supplémentaire des dépenses de 2,1 millions de dollars. Ce dernier montant comprend les fonds reportés [7] (0,8 million de dollars), les ratifications de conventions collectives (0,8 million de dollars) et les congés parentaux et indemnités de départ (0,5 million de dollars).

[7] Le Commissariat peut, sous réserve de l'approbation du Parlement, reporter au prochain exercice jusqu'à 5 p. 100 de son budget de fonctionnement (fondé sur les dépenses de programme du Budget principal des dépenses). Le Commissariat avait donc 0,8 million de dollars non utilisés en 2008-2009 en raison principalement des activités de réingénierie et de dotation.

En 2007-2008, le Parlement avait approuvé 21,2 millions de dollars. La hausse de 0,8 million de dollars s'explique principalement par l'augmentation du budget principal des dépenses attribuable à la conception et à la mise en place, en 2007-2008, de nouvelles fonctions en matière d'accès à l'information et de vérification interne.

Crédits parlementaires utilisés (dépenses réelles)

En 2008-2909, le Commissariat a dépensé 21,2 millions des 22 millions de dollars en crédits parlementaires approuvés. La section II de ce rapport fait état des dépenses par activité de programme.

Équivalents temps plein utilisés

Le tableau sommaire des ressources présenté à la section 1.2 de ce rapport indique que le Commissariat a utilisé 155,3 équivalents temps plein (ETP) en 2008-2009, ce qui représente 87,5 p. 100 des 177,5 ETP prévus. Malgré les difficultés constantes rattachées au recrutement et à la rétention du personnel, cela représente une augmentation de 4,3 (3 p. 100) du nombre d'ETP utilisés par rapport à l'exercice précédent. En 2007-2008, le Commissariat a utilisé 151 ETP, soit 90,5 p. 100 des 167 prévus. La hausse de 10,5 ETP par rapport à 2007-2008 est due aux nouveaux 6,0 ETP obtenus grâce aux crédits supplémentaires affectés au développement et à la mise en place de nouvelles fonctions en matière d'accès à l'information et de vérification interne. Le Commissariat a également augmenté les ETP prévus de 4,0, en réaffectant des ressources initialement prévues pour d'autres dépenses de fonctionnement afin de répondre aux besoins opérationnels des services internes.

État condensé des résultats - Exercice terminé le 31 mars 2009

	2008-2009			2007-2008
Charges de fonctionnement	**Assurance de la conformité**	**Politiques et communications**	**Total**	
Salaires et avantages sociaux	7 744 279 $	8 740 267 $	16 484 546 $	14 853,928 $
Services professionnels et spéciaux	1 612 725	2 375 866	3 988 591	4 107 360
Locaux	704 888	1 014 352	1 719 240	1 735 000
Transports et télécommunications	447 606	713 370	1 160 976	1 068 184
Amortissement des immobilisations corporelles	305 130	439 089	744 219	751 570
Autres dépenses (Note 1)	241 943	594 190	836 133	695 430
Coût de fonctionnement net	**11 056 571 $**	**13 877 134 $**	**24 933 705 $**	**23 211 472 $**

Note 1 : « Autres dépenses » comprend les services publics, le matériel et les fournitures, les communications et l'imprimerie, les réparations et l'entretien, la location de photocopieurs et d'autres articles. L'augmentation par rapport à 2007-2008 s'explique principalement par l'acquisition d'un nouveau logiciel d'exploitation pour le réseau.

Le Commissariat doit faire état des crédits utilisés (dépenses réelles) et indiqués dans les Comptes publics du Canada et non des crédits réservés pour des dépenses sans incidence sur l'encaisse.

Rapprochement des écarts temporaires :

	2008-2009	2007-2008
Coût de fonctionnement net	**24 933 705 $**	**23 211 472 $**
Plus ou moins : Éléments ayant une incidence sur le coût de fonctionnement net, mais sans incidence sur les crédits		
Amortissement des immobilisations corporelles	(744 219)	(751 570)
Services fournis gratuitement par d'autres ministères (Note 2)	(2 922 992)	(2 691 000)
Variation des indemnités de départ	(501 834)	(180 223)
Autres ajustements	(50 029)	80 017
	20 714 631	19 668 696
Plus : Éléments sans incidence sur le coût de fonctionnement net, mais affectant les crédits		
Acquisitions d'immobilisations corporelles	452 124	676 928
Crédits de l'exercice en cours utilisés (dépenses actuelles)	**21 166 755 $**	**20 345 624 $**

Note 2 : les services assurés gratuitement par d'autres ministères du gouvernement comprennent principalement les locaux fournis par Travaux Publics et Services gouvernementaux Canada pour l'Administration centrale d'Ottawa et les cinq bureaux régionaux et trois bureaux satellites (1,7 millions de dollars) – ces dépenses sont indiquées séparément dans les états financiers, ainsi que les contributions couvrant la part de l'employeur des primes d'assurance des employés et les dépenses versées par le Secrétariat du Conseil du Trésor (1,1 millions de dollars) – inscrits à titre de profits dans les états financiers.

Coût de fonctionnement porté aux états financiers vérifiés

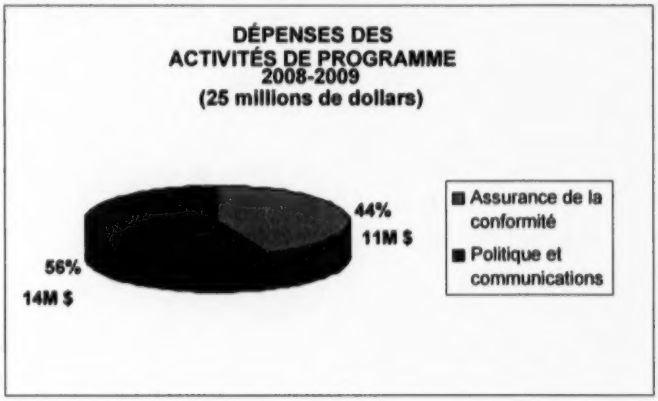
En 2008-2009, le coût net de fonctionnement du Commissariat s'élevait à 25 millions de dollars, comme l'indiquent les états financiers vérifiés.

Cette hausse de 1,8 million de dollars (7 p. 100) par rapport à l'exercice précédent est en grande partie attribuable à l'augmentation de 1,7 million de dollars au titre des salaires et des avantages sociaux; cette augmentation s'explique par l'ajout de 4,3 ETP par rapport à 2007-2008, les ratifications des conventions collectives, les indemnités de départ, les congés parentaux et les payes de vacances, la réserve pour les indemnités de départ à verser et la part du Commissariat au titre des primes d'assurance des employés et employées. Les autres dépenses de fonctionnement ont augmenté globalement de 0,1 million de dollar. Ce montant comprend les services professionnels et spéciaux. Étant un petit organisme, le Commissariat ne peut disposer, au sein de son personnel, de toute l'expertise dont il a besoin pour remplir son mandat. Comme en 2007-2008, ces services représentent la deuxième dépense en importance après les salaires et les avantages sociaux, soit près de 17 p. 100 du coût net de fonctionnement.

Répartition des coûts de fonctionnement par activité de programme

Les états financiers vérifiés 2008-2009 font état de la répartition des 25 millions de dollars par activité de programme.

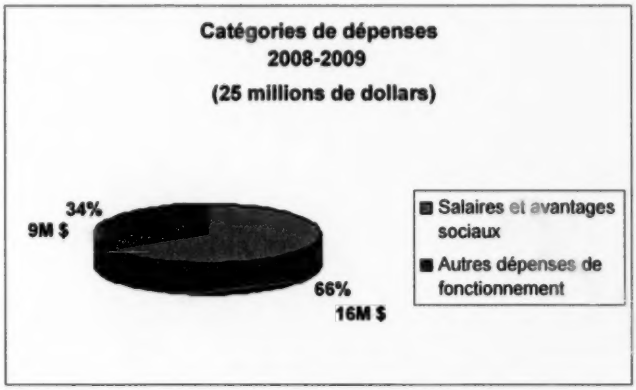
L'activité Assurance de la conformité représente 44 p.100 des dépenses de fonctionnement, tandis que l'activité Politique et communications représente 56 p. 100.



Répartition des coûts d'exploitation par catégorie de dépenses

Les états financiers vérifiés 2008-2009 indiquent également la répartition des 25 millions de dollars par catégorie de dépenses.

Les salaires et les avantages sociaux des employés et employées représentent 66 p. 100 des dépenses de fonctionnement, tandis que les autres dépenses représentent 34 p. 100.



3.2 Liste des tableaux supplémentaires

Tous les tableaux électroniques de renseignements supplémentaires du Rapport sur le rendement de 2008-2009 figurent sur le site Web du Secrétariat du Conseil du Trésor à www.tbs-sct.gc.ca/estsd-bddc/index-fra.asp.

Tableau 1 : Frais d'utilisation

- Le Commissariat est assujetti à la *Loi sur l'accès à l'information* depuis le 1er avril 2007.

Tableau 1-A : Frais d'utilisation – *Loi sur les frais d'utilisation*
Tableau 1-B : Frais d'utilisation – Politique sur les normes de service pour les frais d'utilisation externes

3.3 Autres sujets d'intérêt

Les rapports prévus par la loi, les publications et autres renseignements sont disponibles auprès du Commissariat aux langues officielles, 344, rue Slater, 3e étage, Ottawa, Ontario, K1A 0T8; téléphone : 613-996-6368 et sur le site Web du Commissariat www.ocol-clo.gc.ca.